



جمعية تفاني
للخدمات الإنسانية



T A F A N I

جمعية تفاني
للخدمات الإنسانية

تقرير قياس مدى رضا المجتمع لعام 2025

جمعية تفاني
للخدمات الإنسانية



T A F A N I

أولاً: مقدمة

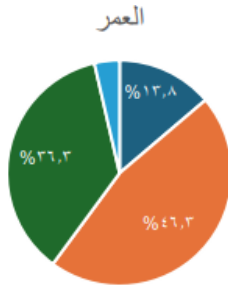
يهدف هذا التقرير إلى قياس مستوى رضا المجتمع عن خدمات جمعية تافاني للخدمات الإنسانية، وذلك من خلال استبيان تم توزيعه على أفراد المجتمع بمختلف فئاتهم، لتحليل آرائهم وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين.

ثانياً: معلومات عامة عن الاستبيان

عدد الاستجابات: 80 مستجيب
متوسط وقت إكمال الاستبيان: دقيقتان و 9 ثوانٍ
حالة الاستبيان: نشط

ثالثاً: الخصائص الديموغرافية للمستجيبين

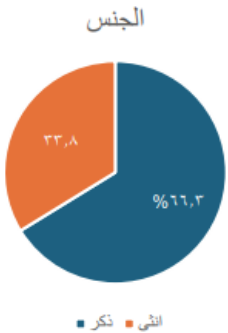
1. الفئة العمرية:



من 18 إلى 28 سنة ■ من 26 إلى 35 سنة ■ من 36 إلى 50 سنة ■ من 50 فأكثر ■

- من 18 إلى 28 سنة: 3,6%
- من 26 إلى 35 سنة: 13,8%
- من 36 إلى 50 سنة: 46,3%
- أكثر من 50 سنة: 36,3%

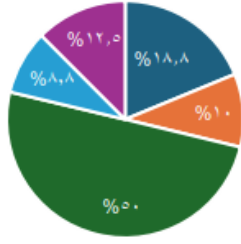
2. الجنس:



ذكور ■ إناث ■

- ذكور: 66,3%
- إناث: 33,8%

نوع العلاقة بجمعية تافاني



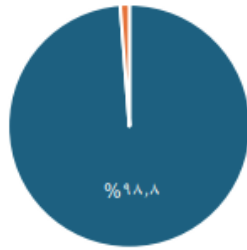
عضو جمعية عمومية (مشترك) ■ متطوع ■ مستفيد ■ داعم ■ أحد أفراد المجتمع

3. نوع العلاقة بالجمعية:

- مستفيدون: 50%
- أفراد من المجتمع: 18,8%
- داعمون: 10%
- متطوعون: 8,8%
- أعضاء جمعية عمومية: 12,5%

رابعاً: نتائج الاستبيان

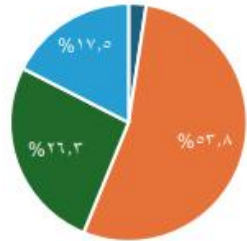
1. الإبداع والتطوير في تقديم الخدمات هل ترى الجمعية تبدع وتطور في تقديم الخدمات؟



لا يوجد ■ يوجد لكن ضعيف ■ نعم الإدارة مبدعة

- نعم الإدارة مبدعة: 98,8%
- يوجد لكن ضعيف: 1,2%
- لا يوجد: لا يوجد

2. الزيارات الدورية لمقر الجمعية هل لديك زيارات دورية لمقر الجمعية للوقوف على المستجدات؟



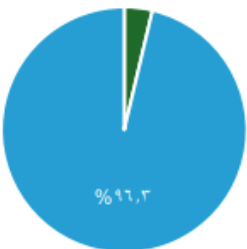
زيارة مرة بالسنة ■ زيارة مرتان بالسنة ■ زيارة 3 مرات أو أكثر ■ لا يوجد زيارات

2. الزيارات الدورية لمقر الجمعية

- زيارة مرة بالسنة: 3,8%
- زيارة مرتان بالسنة: 26,3%
- زيارة 3 مرات أو أكثر: 53,8%
- لا يوجد زيارات: 2,4%

3. رضا المستفيدين عن تعامل الموظفين والمتطوعين

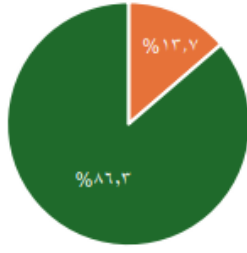
مامدى رضاك عن معاملة العاملين أو المتطوعين حين زيارة المبنى؟



ممتاز ■ مقبول ■ جيد ■ سيئ

- ممتاز: 96,3%
- جيد: 3,7%
- مقبول: لا يوجد
- سيئ: لا يوجد

اذكر مدى رضاك عن المستوى الإعلامي وأخبار الجمعية



تصلنا الأخبار بشكل ممتاز ■ تصلنا بعض الأخبار ■ لا يصلنا أي خبر

4. مستوى الإعلام وأخبار الجمعية

- تصل الأخبار بشكل ممتاز: 86,3%
- تصل بعض الأخبار: 13,7%
- لا تصل أخبار: لا يوجد

هل ترى أنظمة الجمعية والإجراءات واضحة وشفافة ومرنة؟

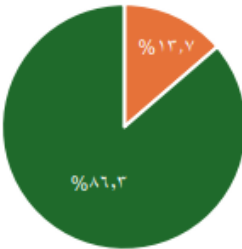


نعم ■ لا ■ نوعاً ما

5. وضوح الأنظمة والإجراءات

- نعم واضحة وشفافة: 98,8%
- لا: لا يوجد
- نوعاً ما: 1,2%

مامدى سهولة التبرع وإيصال الاموال للجمعية من وجهة نظرك؟



ممتاز ■ جيدة ■ غير مقبولة

6. سهولة التبرع وإيصال الأموال

- ممتازة: 86,3%
- جيدة: 13,7%
- غير مقبولة: لا توجد

خامساً: الاستنتاجات

- يظهر مستوى رضا مرتفع جداً عن خدمات الجمعية، حيث يتراوح متوسط مؤشرات الرضا بين 90% إلى 95%، مما يعكس جودة عالية في الأداء والخدمات المقدمة.
- تحقق الجمعية تميزاً واضحاً في الإبداع والتطوير ووضوح الإجراءات بنسبة تقارب الكمال (98,8%).
- يُعد تعامل الموظفين والمتطوعين من أبرز نقاط القوة، بنسبة رضا (96,3%)، مما يعكس احترافية في تقديم الخدمة.
- مؤشر رضا المستفيدين عن الخدمات (98,8%) يؤكد ارتفاع مستوى الثقة والرضا العام عن أداء الجمعية.

- قنوات الإعلام والتواصل فعالة بشكل جيد، إلا أن هناك نسبة (13,7%) لا تصلها الأخبار بشكل كامل، مما يشير إلى فرصة للتحسين.
- سهولة التبرع تعد من النقاط الإيجابية التي تعزز استمرارية الدعم وثقة الداعمين.
- مشاركة الفئات العمرية تتركز في الفئة من 36 سنة فأكثر، مع انخفاض ملحوظ في مشاركة فئة الشباب.

سادساً: التوصيات

- تعزيز قنوات التواصل والإعلام لضمان وصول الأخبار إلى جميع المستفيدين وأفراد المجتمع.
- الاستمرار في تطوير الخدمات للحفاظ على مستوى الرضا المرتفع وتعزيزه مستقبلاً.
- تنويع وسائل التواصل مثل الرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني.
- استهداف فئة الشباب ببرامج وأنشطة نوعية لزيادة مشاركتهم في أنشطة الجمعية.
- تعزيز مشاركة الإناث من خلال مبادرات موجهة تدعم التفاعل المجتمعي المتوازن.
- الاستمرار في تدريب الموظفين والمتطوعين للحفاظ على جودة التعامل والخدمة.
- إجراء قياس دوري لرضا المستفيدين لمتابعة الأداء وتحسينه بشكل مستمر.
- تنظيم فعاليات وزيارات مفتوحة لتعزيز ارتباط المجتمع بالجمعية وزيادة التفاعل.

تم استعراض وتحليل نتائج قياس الرضا في الاجتماع الثاني عشر لعام 2025م.

رئيس مجلس الإدارة

أحمد بن صالح العظيمة

